Plan ministériel

Services partagés Canada

2017-2018

L'honorable Judy M. Foote, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
Ministre responsable de Services partagés Canada

Cette publication est également offerte par voie électronique, en version HTML, sous :
https://www.canada.ca/fr/services-partages/organisation/publications/2017-2018-plan-ministeriel.html

Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (braille, gros caractères), envoyez un courriel à SSC.information-information.SPC@canada.ca ou communiquez avec :

Services partagés Canada
99, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario)
K0A 0C3

Téléphone : 613-670-1627
Sans frais : 1-855-215-3656
Courriel : SSC.information-information.SPC@canada.ca

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de Services partagés Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le titre complet de la publication soit fourni, que Services partagés Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le Gouvernement du Canada ou avec son consentement.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales est interdite, sauf avec la permission écrite de Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Services partagés Canada à SSC.information-information.SPC@canada.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre responsable de Services partagés Canada, 2017

Plan ministériel 2017-2018 (Services partagés Canada)
Cat. No. P115-6F-PDF
ISSN 2371-7912

Issued also in English under title:
2017–18 Departmental Plan (Shared Services Canada)
Cat. No. P115-6E-PDF
ISSN 2371-7904

Table des matières

Message de la ministre 5

Aperçu de nos plans 7

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités 11

- Raison d'être 11
- Mandat et rôle 11

Contexte opérationnel : conditions qui influent sur notre travail 13

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats 15

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement 23

- Programmes 23
- Services internes 48

Dépenses et ressources humaines 51

- Dépenses prévues 51
- Ressources humaines planifiées 53
- Budget des dépenses par crédit voté 54
- État des résultats condensé prospectif 54

Renseignements supplémentaires 57

- Renseignements ministériels 57
- Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 59
- Tableaux de renseignements supplémentaires 59
- Dépenses fiscales fédérales 59
- Coordonnées de l'organisation 59

Annexe : Définitions 61

Notes en fin d'ouvrage 65

Message de la ministre

Notre Plan ministériel 2017-2018 présente aux parlementaires et aux Canadiens des renseignements sur notre travail et sur les résultats que nous tenterons d'atteindre au cours de la prochaine année. Afin d'améliorer la présentation de rapports à l'intention des Canadiens, nous adoptons un nouveau rapport simplifié, lequel remplace le Rapport sur les plans et les priorités.

Le titre du rapport a été modifié afin de tenir compte de son but : communiquer nos objectifs de rendement annuels ainsi que les prévisions au chapitre des ressources financières et humaines en vue de livrer ces résultats. Le rapport a aussi été restructuré afin de donner des renseignements plus clairs et simples sur les résultats réels que nous tentons d'atteindre, tout en continuant de faire preuve de transparence quant à la façon dont les fonds publics seront utilisés. Nous y décrivons les programmes et les services que nous offrons aux Canadiens, nos priorités pour 2017-2018 ainsi que la façon dont notre travail nous permettra d'honorer les engagements indiqués dans notre mandat ministériel et de réaliser les priorités du gouvernement.

À titre de ministre responsable de Services partagés Canada (SPC), je reconnais le rôle important et unique du Ministère dans la gestion de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada. Les Canadiens s'attendent à obtenir de leur gouvernement des services sécurisés, rapides et fiables. De plus, l'efficacité de la prestation de services aux Canadiens et de l'exécution des programmes du gouvernement dépend du soutien que fournit SPC. Le Ministère offre son soutien par l'intermédiaire d'une gamme de services qui sont indispensables aux activités du gouvernement, y compris la prestation des services de courriel, de centre de données, de réseau, de technologie en milieu de travail, ainsi que de cybersécurité et de sécurité de la TI.

Comme notre société est de plus en plus façonnée par les changements technologiques, SPC concentre ses efforts sur la modernisation de la capacité de prestation de services du gouvernement. Affronter ce défi est indispensable pour réaliser la vision du gouvernement, qui est d'apporter des changements significatifs à l'échelle du pays. La vision adoptée comprend des engagements, tels qu'une ouverture et une transparence continue dans toutes les activités du gouvernement, en veillant, ce faisant, à la sécurité des Canadiens, et en stimulant la croissance économique grâce à des investissements durables dans l'infrastructure du pays.

La planification de 2017-2018 a été considérablement influencée par les travaux du Ministère relativement à la révision du Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Une vaste

consultation avec nos intervenants et un examen indépendant ont constitué des étapes indispensables à la progression du plan et pour nous assurer que SPC demeure à l'avant-garde de la technologie et adopte des pratiques exemplaires en matière de prestation de services.

SPC continuera de bâtir des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés, opportuns et économiques, contribuant à la réalisation des priorités du gouvernement et à l'exécution de ses programmes en 2017-2018, tout en mettant l'accent sur quatre priorités stratégiques :

1) améliorer la prestation de services d'infrastructure de TI;

2) regrouper et moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada;

3) protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada;

4) accroître l'efficience et l'efficacité des services internes.

Je suis convaincue que le Ministère continuera de faire preuve d'un haut niveau de professionnalisme et d'expertise pour soutenir ses partenaires gouvernementaux et pour permettre une prestation de services efficaces et efficients aux Canadiens.

L'honorable Judy M. Foote, C.P., députée
Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et
ministre responsable de Services partagés Canada

Aperçu de nos plans

Le résultat stratégique de Services partagés Canada (SPC) qui est de mettre en place des « services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) modernes, fiables, sécurisés, opportuns et économiques à l'appui des priorités et de l'exécution des programmes du gouvernement » appuiera directement le Plan stratégique sur la technologie de l'information du gouvernement du Canada 2016-2020. Ce plan a établi l'orientation de la TI au gouvernement fédéral pour les quatre prochaines années.

Dans le cadre du budget de 2016, le gouvernement a annoncé que 383,8 millions de dollars seront accordés à SPC en 2016-2017 et en 2017-2018 pour stabiliser les systèmes essentiels à la mission dans les centres de données, les réseaux et les unités de stockage. Le budget a aussi prévu un montant de 77,4 millions sur cinq ans afin que SPC renforce la cybersécurité et permette au gouvernement de mieux protéger ses réseaux et ses systèmes contre les cybermenaces, les logiciels malveillants et l'accès non autorisé. SPC utilise actuellement ces fonds pour remplacer plus de 40 000 composantes d'infrastructure désuètes, ce qui maintien le fonctionnement des systèmes plus anciens jusqu'à ce que les systèmes d'entreprise modernisés soient en place.

L'amélioration de la prestation des services de TI demeure une priorité clé pour SPC. L'Initiative sur la satisfaction de la clientèle ainsi que la Stratégie de gestion des services de SPC continuent à fournir le cadre stratégique et à exposer les grandes lignes des initiatives d'amélioration des services que le Ministère entend mettre en œuvre pour améliorer tant son approche en matière de gestion des services, qu'en matière de prestation de services, auprès de ses clients. Cette approche met l'accent sur la gestion du cycle de vie des services, en s'appuyant sur les normes, les processus et les outils de l'organisation.

En répondant aux priorités et aux défis actuels du gouvernement, le Plan stratégique sur la technologie de l'information du gouvernement du Canada 2016-2020 a tracé la voie à suivre pour la TI d'un point de vue pangouvernemental et a permis au gouvernement de gérer et d'utiliser la TI de façon novatrice comme un bien stratégique. Le gouvernement sera donc en mesure de fournir de meilleurs programmes et services aux utilisateurs finaux, et ainsi d'optimiser leur valeur auprès des Canadiens. À l'appui de ce résultat stratégique, quatre priorités ont été déterminées et, à partir de celles-ci, des initiatives ministérielles précises ont été élaborées. Ces initiatives ont été conçues pour répondre aux commentaires et aux recommandations faites par les ministères, les vérificateurs, les comités parlementaires et les Canadiens.

Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada

En 2016, le Ministère a réalisé un examen exhaustif de ses plans pour moderniser les systèmes d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Le Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada qui en a résulté décrit les grandes lignes de l'orientation stratégique de SPC, ses responsabilités et ses priorités en vue de transformer l'infrastructure TI du gouvernement du Canada et d'améliorer la qualité de la prestation numérique des programmes et des services offerts aux Canadiens.

Une vaste consultation du public, de l'industrie, des employés de SPC et d'autres ministères fédéraux—ainsi qu'un examen indépendant—figurait au premier plan de ce plan remanié. La vaste rétroaction reçue alimentera le Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, lequel servira à guider la modernisation et la transformation de la TI du gouvernement du Canada au cours des trois prochaines années.

Le plan ministériel de SPC fut préparé avant l'achèvement du Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Par conséquent, la portée et l'échéancier de plusieurs initiatives pourraient être ajustés en 2017. SPC rendra compte des ajustements et des résultats d'ensemble dans son Rapport ministériel sur le rendement 2017-2018.

Priorités et initiatives ministérielles

En 2017-2018, SPC se concentrera sur les priorités et les initiatives suivantes à l'appui de la mise en œuvre du Plan stratégique sur la technologie de l'information du gouvernement du Canada et le Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada :

Priorité 1 : Améliorer la prestation des services d'infrastructure de TI	Action stratégique soutenue par le Plan stratégique sur la technologie de l'information du gouvernement du Canada
Mettre en place une stratégie exhaustive de gestion des services	
Mettre en place un catalogue de services, ainsi que des processus de mesure du rendement et d'établissement de rapports	1, 2
Collaborer avec les organisations partenaires pour améliorer la planification, l'établissement de priorités et l'exécution des projets et des demandes de service	28, 35
Établir des outils et des processus d'entreprise afin d'appuyer les améliorations à la prestation des services	3
Négocier des services infonuagiques publics pour tous les ordres de gouvernement	8, 9

Priorité 2 : Regrouper et moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada	
Améliorer la mobilisation et la production de rapports sur la mise en œuvre de la version révisée du Plan de transformation de l'infrastructure de la TI	
Regrouper et moderniser le système de courriel du gouvernement	6
Faciliter la migration des partenaires vers les centres de données d'entreprise	4
Mettre en œuvre les services de réseau et de télécommunication d'entreprise	5, 42, 43, 44, 45
Optimiser la fourniture de logiciels et de matériel pour les appareils technologiques en milieu de travail (ATMT)	41
Remplacer et mettre hors service l'infrastructure vieillissante	
Priorité 3 : Protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada	
Améliorer la collaboration avec les principaux organismes de sécurité afin de protéger le cyberpérimètre du gouvernement du Canada	16, 20
Préserver l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI du gouvernement du Canada	17, 41
Appliquer les mesures de contrôle appropriées à l'égard de l'accès aux données et aux biens du gouvernement du Canada	17, 19, 24
Intégrer et élargir le réseau de niveau « Secret » de l'infrastructure du gouvernement du Canada	23
Maintenir et améliorer la continuité des processus de TI pour protéger les services et les infrastructures essentielles du gouvernement	18, 20
Priorité 4 : Accroître l'efficience et l'efficacité des services internes	
Mettre en œuvre un cadre de gestion des coûts d'entreprise et une stratégie d'établissement des prix	34
Améliorer les fonctions de planification ministérielle, de gestion du risque et des mesures du rendement du Ministère	35
Améliorer la rapidité d'obtention d'analyses opérationnelles, de recherches et de renseignements de haute qualité ainsi que leur intégration et leur accessibilité.	15
Fournir des services d'approvisionnement de TI efficaces, sécurisés et économiques	36
Mettre davantage l'accent sur les investissements stratégiques dans l'apprentissage ainsi que dans les outils permettant aux employés de soutenir les exigences opérationnelles courantes et évolutives	37, 38, 39
Améliorer la capacité de gestion de projets de SPC	34
Optimiser la planification et la gestion de l'effectif pour soutenir les activités des programmes	38
Repérer les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin d'en accroître l'efficience et l'efficacité et les mettre en œuvre	34

Expérimentation

Au départ, SPC avait pour mission d'être l'organisation canadienne la plus novatrice du secteur public dans la prestation de services partagés économiques qui améliorent la prestation de

services aux Canadiens. Le Ministère a consulté ses employés, sa clientèle, l'industrie et les Canadiens concernant ses plans. À l'aide d'un portail en ligne et d'activités de mobilisation sur Twitter, au moyen de webinaires et de tables rondes auprès de l'industrie, plus de 2 500 suggestions pour améliorer les services de TI ont été reçues. Grâce à cet apport ainsi qu'aux leçons apprises durant ses cinq premières années d'opération, SPC est prêt à expérimenter et à trouver de nouvelles solutions aux problèmes tenaces que les approches traditionnelles n'ont pas permis de résoudre. Au cours du prochain exercice financier, les résultats attendus des expérimentations seront repérés et mis à l'essai pour appuyer de nouvelles et meilleures façons de travailler, à la fois pour nos employés et pour le Ministère, dans sa collaboration avec ses partenaires et les fournisseurs. Ces efforts appuieront la direction du gouvernement du Canada concernant l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes, les résultats et l'exécution. Le Ministère fera état des progrès de ses expérimentations dans son Rapport ministériel sur le rendement de 2017-2018.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus de SPC, consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

SPC a été créé le 4 août 2011 afin de transformer la façon dont le gouvernement du Canada gère son infrastructure de TI. SPC fournit des services de courriel, de centre de données, de réseau et d'ATMT aux ministères et aux organismes de manière regroupée et normalisée, pour appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement fédéral. L'approche pangouvernementale en matière de services d'infrastructure de TI permet à SPC de faire des économies d'échelle et d'offrir des services d'infrastructure de TI plus efficaces, fiables et sécurisés. SPC fournit aussi certains services technologiques facultatifs aux autres organismes, selon le principe du recouvrement des coûts.

Mandat et rôle

SPC rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement Canada. Grâce au regroupement des effectifs, de ressources de TI et de biens provenant de 43 ministères et organismes, SPC s'emploie à gérer et à améliorer l'efficience, la fiabilité et la sécurité de l'infrastructure de TI du gouvernement. Une utilisation plus efficace de la technologie améliorera la productivité dans l'ensemble des ministères et aidera à concrétiser la vision de la fonction publique du 21e siècle telle que décrite dans Objectif 2020.

Dans l'exercice de son mandat, SPC travaille en partenariat avec les intervenants-clés des secteurs public et privé, met en œuvre des approches d'entreprise pour la gestion de services d'infrastructure de TI et recourt à des processus de gestion opérationnelle efficaces et efficients.

Une explication détaillée des principaux pouvoirs législatifs et des principales responsabilités de SPC se trouve dans la *Loi sur Services partagés Canada*.

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur le ministère, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du ministère, consulter la lettre de mandat de la ministre sur le site Web du premier ministre du Canada.[i]

Contexte opérationnel : conditions qui influent sur notre travail

SPC est chargé de regrouper et de moderniser la gestion de l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Afin de remplir son mandat, le Ministère doit maintenir et exploiter l'infrastructure de TI d'entreprise existante, tout en mettant à jour les systèmes de TI vieillissants.

Les défis auxquels le Ministère fait face comprennent : le regroupement et la modernisation simultanés de plus de 50 réseaux étendus, 63 systèmes de courriel et près de 700 centres de données; le regroupement, à l'échelle du gouvernement, de l'acquisition de logiciels et de matériel liés aux appareils technologiques en milieu de travail; la mise en place des dispositifs de sécurité pangouvernementaux robustes. L'étendue, la portée et la complexité de ce mandat sont ambitieuses et sont parmi les seules du genre au Canada et ailleurs dans le monde. Cela exige, à l'échelle du gouvernement, une orchestration et une synchronisation sans précédents.

Alors que l'émergence de nouvelles technologies représente une occasion d'améliorer les services offerts aux Canadiens et aux organisations partenaires, l'intégration efficace de ces technologies aux plans et aux activités de TI du gouvernement du Canada représente aussi des défis en ce qui concerne la compatibilité, la sécurité et l'interopérabilité. Le Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada permet de relever ces défis, ainsi que ceux qui sont associés à la demande pangouvernementale de services de TI supérieure aux prévisions et au besoin d'investissements majeurs pour la mise à jour continuelle de l'infrastructure de TI vieillissante, dans les environnements existants. L'échec de la mise en œuvre du Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada fragiliserait l'épine dorsale de l'infrastructure de TI appuyant la prestation des services fédéraux.

Le Ministère est au premier plan de la défense contre les cyberattaques et les attaques contre la TI qui émanent de groupes malveillants, autant au pays qu'à l'étranger. Reconnaissant que les menaces internes–intentionnelles ou non—justifient aussi de protéger les systèmes, le Ministère s'efforce de sensibiliser et de mobiliser les fonctionnaires de tous les échelons aux enjeux liés à la sécurité.

Même si, dans le budget de 2016, des fonds supplémentaires ont été alloués au Ministère pour remplacer l'infrastructure vieillissante soutenant les services et systèmes essentiels à la mission, le financement actuel de SPC n'est pas suffisant pour répondre à la croissance plus élevée que prévu de la demande des services de TI à travers tout le gouvernement et pour actualiser les systèmes de TI et l'environnement d'entreprise vieillissant. Le succès de SPC dépendra beaucoup de l'harmonisation et du soutien de la part de l'ensemble du gouvernement, étant

donné que ses différentes initiatives de transformation rivalisent ensemble pour obtenir du financement, des ressources et du temps.

La cadence rapide des changements technologiques requiert des connaissances et des compétences spécialisées qui sont en demande, tant dans l'ensemble du secteur public que du secteur privé. SPC a le double défi d'attirer et de maintenir en poste des employés qualifiés possédant des compétences spécialisées, qui font souvent partie de la génération férue de technologie, les milléniaux. À l'interne, SPC continue de finaliser la conception organisationnelle et la classification des postes, tout en cherchant à optimiser les aménagements en milieu de travail pour le personnel de l'ensemble du pays.

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats

Principaux risques

En fournissant des services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés, opportuns et économiques aux organisations partenaires, SPC s'expose à des risques opérationnels importants.

Veiller à avoir en place les ressources adéquates représente un des risques principaux pour le Ministère, dans les années à venir. Une main-d'œuvre mobilisée, possédant des compétences spécialisées, et un financement fiable et continu, sont tous deux nécessaires si l'on veut maintenir les services d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada tandis que le plan de transformation de l'infrastructure de TI est déployé. Relever les risques inhérents à la force de travail et aux ressources financières atténuera les dépenses imprévues, les pénuries de main-d'œuvre qualifiée, les possibles interruptions de service auprès des organisations partenaires et les retards liés à la modernisation de l'infrastructure de TI.

Comme les systèmes de TI vieillissent, il y a des problèmes de compatibilité technologique, d'obsolescence et de fiabilité. Les anciens systèmes de TI peuvent tomber en panne et causer des interruptions des services offerts aux organisations partenaires et aux Canadiens. La réalisation de ce risque pourrait aussi entraîner une hausse imprévue des coûts, pour l'administration des programmes et/ou pour l'échéancier du Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada, et une perte de confiance des ministères et des Canadiens.

Les infractions à la cybersécurité et à la sécurité de la TI représentent une menace pour l'infrastructure du gouvernement du Canada et les renseignements détenus par le gouvernement. Ces infractions peuvent être le résultat d'actes volontaires ou involontaires commis par des travailleurs de l'endroit ou des parties externes. En atténuant ce risque, le Ministère atténue la possibilité de faire face à des interruptions de service et à des pertes de renseignements.

SPC a besoin de conclure des ententes avec les organisations partenaires qui établiront les mécanismes de communication et définiront, de façon claire, les rôles et les responsabilités. Le Ministère a aussi besoin d'outils de gestion des services pour soutenir le traitement des demandes de service et réagir à temps aux défaillances de la TI. L'absence d'ententes adéquates et des outils de gestion des services nécessaires retardera l'adoption des services de TI à l'échelle de l'entreprise, interrompra la prestation des services et perpétuera l'affectation inefficace des ressources dans l'ensemble du gouvernement du Canada.

SPC pourrait ne pas disposer de l'information nécessaire pour produire, en temps opportun, des rapports contenant les résultats clairs et mesurables de ses programmes et de ses initiatives de modernisation. Le Ministère doit s'assurer que des processus de gestion de données et des structures de gouvernance appropriés restent en place pour assurer la qualité et l'intégrité des données. Tout manquement pourrait entraîner des rapports incomplets ou inexacts à l'intention de la haute direction et des organismes externes ; des retards dans la transmission de renseignements ; un manque d'harmonisation des activités dans l'ensemble de l'organisation, en raison de renseignements divergents ; et l'élaboration d'activités et de plans futurs fondés sur des hypothèses erronées.

Les répercussions possibles du défaut de gérer les risques sont vastes et incluent des incidences sur le gouvernement du Canada. En 2017-2018, SPC calculera et harmonisera les risques à l'échelle de l'organisation pour passer à une fonction de gestion du risque offrant une valeur démontrable et participant à la réalisation des priorités des partenaires et du gouvernement. La réussite de SPC dépend des ministères et des organisations partenaires, il est donc primordial que les risques soient cernés et évalués conjointement avec eux.

Le tableau suivant offre davantage de renseignements sur les principaux risques auxquels SPC fait face et les interventions du Ministère pour atténuer ces risques. En plus de faire un lien avec les programmes du Ministère, ce tableau présente aussi les liens entre chaque risque ministériel et les lettres de mandat ministériel concernées à travers l'ensemble du gouvernement.

Risques	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Capacité en matière de ressources SPC risque de ne pas avoir les ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires.	Pour faire face à ce risque, SPC devra : • Élaborer des stratégies de recrutement et de maintien en poste axées sur l'apprentissage, la formation d'appoint, le recyclage professionnel, des modalités de travail non conventionnelles et flexibles, et des stratégies proactives de classification et de renouvellement des effectifs • Finaliser la conception organisationnelle et à la classification de tous les postes au sein de SPC • Établir l'ordre de priorité de toutes les activités de transformation pour établir le financement prioritaire • Envisager de rationaliser la structure organisationnelle et les coûts, ce qui augmentera les ressources et permettra d'établir des limites de responsabilités plus claires grâce à des examens financiers réguliers	Courriel et technologie en milieu de travail, centres de données, télécommunications, cybersécurité et sécurité de la TI, gestion des programmes, courtage de services infonuagiques publics et services internes	Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficience et l'efficacité des services internes. Lettre de mandat ministériel de Judy M. Foote, ministre responsable de Services partagés Canada : « À titre de ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, votre objectif primordial sera de veiller à ce que [...] les services internes du gouvernement soient maintenus à un niveau tout aussi élevé [d'efficacité, de façon à ce que les Canadiens se sentent respectés et valorisés] ». Lettre de mandat ministériel de Scott Brison, président du Conseil du Trésor du Canada : « Renforcer la surveillance des fonds publics ainsi que la clarté et l'uniformité des rapports financiers ».

Risques	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Systèmes de TI vieillissants Il est possible que les vieux systèmes de TI tombent en panne et causent une interruption des services aux organisations partenaires.	Pour faire face à ce risque, le Ministère va : • Envisager de nouveaux modèles financiers pour financer le renouvellement de l'infrastructure de TI essentielle à la mission • Demander aux fournisseurs de centres de données de moderniser les services, sur une base continue, pour toute la durée de leur contrat • Mesurer les principaux éléments caractérisant le rendement relatif à l'intégrité des systèmes de TI (tel que la sécurité, la disponibilité, la fiabilité et la capacité) ainsi que la satisfaction des partenaires, et en rendre compte au Parlement et aux partenaires • Créer un bureau permanent chargé de surveiller et de moderniser les systèmes de TI vieillissants	Courriels et technologie en milieu de travail, centres de données, télécommunications, gestion des programmes et services internes	Priorité ministérielle 2 : Regrouper et moderniser l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Budget 2016 : Priorité gouvernementale de « soutenir la transformation des systèmes de TI, les centres de données et les réseaux de télécommunications du gouvernement ».

Risques	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Cybersécurité et sécurité de la TI Il est possible que SPC soit incapable de répondre efficacement aux menaces à la sécurité des TI et aux cybermenaces, ce qui aurait pour conséquence de compromettre des renseignements détenus par le gouvernement ou de nuire aux activités de reprise, après sinistre, de la prestation des services aux organisations partenaires.	Pour faire face à ce risque, la SPC devra : • Réaliser une analyse coûts-bénéfices relative à la communication de données de nature délicate concernant les services d'entreprise • Consolider l'accès fédéral au Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement • Créer un autre centre des opérations de protection • Mettre en place un compte de sécurité pour les communications d'entreprise • Mettre en place une troisième passerelle d'accès Internet sécurisée du gouvernement du Canada • Concevoir et/ou mettre en place des mesures d'intervention, des processus, des stratégies, des plans et des procédures • Mettre en œuvre des programmes de sécurité	Cybersécurité et sécurité de la TI	Priorité ministérielle 3 : Protéger les données et les biens technologiques du gouvernement du Canada. Selon le budget 2016 : le gouvernement va « ...mettre en œuvre de nouvelles mesures destinées à renforcer la sécurité des réseaux du gouvernement et celle de ses systèmes de technologie de l'information. Ces mesures feront en sorte que le gouvernement puisse mieux défendre ses réseaux et ses systèmes contre les cybermenaces, les logiciels malveillants et l'accès non autorisé ».

Risques	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Prestation et gestion des services Il est possible que les outils et les processus d'entreprise de SPC ne soient pas en mesure d'appuyer les améliorations en matière de prestation des services aux organisations partenaires.	SPC entreprendra les mesures suivantes pour atténuer ce risque : • Collaborer avec les partenaires pour établir des communications à guichet unique • Mettre en œuvre une stratégie de gestion des services de SPC servant à améliorer les services de TI dans l'ensemble de l'entreprise • Moderniser les ententes opérationnelles actuelles avec les partenaires pour établir les objectifs en matière de services d'entreprise, incluant les rôles et les responsabilités ; les cibles de services ; et les redditions de compte attendues des partenaires • Mettre à profit l'Outil de gestion des services de technologie de l'information (GSTI) pour appuyer la maturation des processus de gestion des services d'entreprise, au moyen d'une méthode de communication entre le client et SPC, dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficience • Mettre en œuvre le nouveau modèle de compte des opérations et le faire connaître	Gestion des programmes	Priorité ministérielle 1 : Améliorer la prestation de services d'infrastructure de TI. Les autres engagements sur lesquels ce risque a des répercussions se trouvent dans des lettres de mandat ministériel dans l'ensemble du gouvernement, citons notamment : • améliorer l'utilisation des TI pour augmenter l'efficacité du système de justice ; • offrir du soutien aux Canadiens qui souhaitent produire leur déclaration de revenus sans utiliser de formulaire papier ; • appuyer l'amélioration de la collecte et de l'analyse des données ; • améliorer la qualité des données accessibles au public ; • élargir la portée des initiatives d'ouverture des données et accélérer leur mise en œuvre, et rendre les données gouvernementales accessibles en format numérique.

Risques	Stratégie d'atténuation du risque	Lien avec les programmes du Ministère	Lien avec les engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Disponibilité et qualité de l'information Il est possible que le manque de disponibilité et d'intégrité de l'information nuise à l'efficacité de la planification et de la prise de décisions, ce qui aurait une incidence sur la capacité du Ministère d'améliorer la prestation des services aux organisations partenaires.	Pour faire face à ce risque, la SPC devra : • Améliorer la rapidité d'obtention d'analyses opérationnelles, de recherches et de renseignements de haute qualité ainsi que leur intégration et leur accessibilité • Élaborer un processus documenté et officiel pour l'élimination des renseignements électroniques de SPC et la saisie de données dans GCDocs • Créer un répertoire des applications à l'appui des services essentiels aux activités et des services essentiels à la mission • Mettre en pratique le cadre de la réalisation des avantages afin d'établir des mesures de rendement efficaces du plan de transformation de l'infrastructure des TI	Services internes	Priorité ministérielle 4 : Accroître l'efficience et l'efficacité des services internes. Lettre de mandat ministériel de Judy M. Foote, ministre responsable de Services partagés Canada : « À titre de ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, votre objectif primordial sera de veiller à ce que [...] les services internes du gouvernement soient maintenus à un niveau tout aussi élevé [d'efficacité, de façon à ce que les Canadiens se sentent respectés et valorisés] ».

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement

Programmes

Services de courriel et technologie en milieu de travail

Description

Ce programme aide les organisations clientes et partenaires à assurer l'approvisionnement, la configuration, la gestion et la protection des services de courriels, incluant la transition vers un système de courriel consolidé dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Il assure également l'approvisionnement en matériel informatique et en logiciels et le soutien aux utilisateurs pour les applications propres à un programme et les applications ministérielles. Cela inclut l'approvisionnement et le soutien technique pour les postes de travail et les fonctionnalités (matérielles ou virtuelles) du réseau local. Certains services sont offerts en option aux organisations clientes et partenaires.

Faits saillants de la planification

Le programme de courriel et de technologie en milieu de travail contribuera à l'obtention de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des initiatives clés suivantes :

Regrouper et moderniser le système de courriel du gouvernement

SPC consolidera et modernisera davantage le système de courriel du gouvernement tout en continuant d'appuyer les services de courriel existants et en assurant la gestion de la solution de courriel sur une base continue. Au cœur de cet effort, l'Initiative de transformation des services de courriel (ITSC) demeurera un projet complexe. Celui-ci consiste à convertir le reste des 63 systèmes distincts, employés par 44 organisations différentes, en un système commun. L'ITSC accroîtra l'efficience et la sécurité et—ce qui est particulièrement digne d'intérêt pour les Canadiens—elle améliorera la prestation des programmes aux citoyens et aux entreprises du Canada qui accèdent par courriel aux services. Quinze ministères et organismes ont adopté avec succès le nouveau système de courriel en 2015 et changent maintenant leurs applications pour travailler avec le nouveau système de courriel de façon à ce que SPC puisse éliminer l'ancien. Toutefois, les migrations ultérieures ont été interrompues en raison de problèmes de matériel encourus par le fournisseur et de fonctionnalités utilisateur manquantes. SPC travaille présentement avec les fournisseurs et les ministères afin de résoudre les problèmes et réviser le calendrier de migration. Enfin, question d'assurer et de garantir un système durable et fiable à ses clients, SPC assurera la supervision du parachèvement de la solution de courriel confiée à un tiers, incluant la gestion des contrats/fournisseurs et des incidents/problèmes ; les améliorations ;

les mises à jour et les changements au service afin de veiller à ce que nos organisations partenaires et les Canadiens continuent de bénéficier de communications efficaces, fiables et modernes.

Optimiser la fourniture de logiciels et de matériel pour les ATMT

L'Initiative visant les ATMT de SPC continuera d'améliorer la livraison des logiciels et du matériel pour les ATMT à nos organisations partenaires et à nos clients. Les principaux éléments de l'Initiative visant les ATMT sont les suivants :

- les logiciels pour les ATMT, comprenant les systèmes d'exploitation, les services publics et des outils de productivité au bureau tels que le traitement de texte ; les feuilles de calcul ; et un logiciel de présentation ;
- le matériel pour les ATMT, comprenant les appareils destinés aux utilisateurs finaux tels que les ordinateurs de bureau et portatifs et des produits d'impression tels que les imprimantes ; les numériseurs ; et les appareils multifonctionnels ;
- les services de soutien pour les ATMT, comprenant le bureau de service ; le soutien sur place ; et les fonctions d'ingénierie et de gestion des postes de travail.

Remplacer et mettre hors service l'infrastructure vieillissante

Le programme de courriel et de technologie en milieu de travail continuera de contribuer au remplacement et à la mise hors service de l'infrastructure de TI vieillissante. Au fur et à mesure, des possibilités d'amélioration seront ciblées dans le cadre de la mise en œuvre d'initiatives et de projets particuliers, dont ceux à approuver dans le Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada révisé.

Optimiser la planification et la gestion de l'effectif pour soutenir les activités des programmes

SPC emploiera une approche de recrutement à volets multiples afin de répondre aux exigences opérationnelles. Cela se traduira—entre autres—par l'utilisation des bassins existants, des processus de dotation internes et externes, des démarches de dotation collective et—s'il est

approprié et applicable—le recours à des services professionnels. Le Ministère procédera également au rajeunissement de ses effectifs en continuant de participer à des salons de l'emploi et en tirant profit des programmes de recrutement de la Commission de la fonction publique (CFP), tels que le Programme fédéral d'expérience de travail étudiant (PFETE), le Programme de recrutement postsecondaire, le Programme d'enseignement coopératif (PEC), les répertoires pour l'ensemble de la fonction publique de la CFP et les bassins ayant subi une évaluation partielle. Pour maximiser davantage les efforts de renouvellement des ressources et de recrutement, les possibilités d'emploi seront aussi promues dans des médias sociaux, comme LinkedIn et Twitter.

Repérer les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin d'en accroître l'efficience et l'efficacité et les mettre en œuvre

Le Ministère évolue, et continuera d'évoluer, dans un milieu où les ressources sont limitées et où la demande de services et de soutien ne cesse d'augmenter. Ainsi, le service d'achat de logiciels améliorera les processus en demandant aux ministères de soumettre leurs demandes de logiciels sur le même portail Web en ligne que celui utilisé pour les demandes liées aux produits matériels. Voilà qui simplifiera le processus pour les ministères, en plus d'automatiser la collecte des indicateurs de rendement et l'établissement de rapports à ce sujet.

Risque

Il y a un risque que SPC ne dispose pas des ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires et que les systèmes de TI plus anciens tombent en panne et causent une interruption des services aux organisations partenaires. Pour plus d'information quant aux risques liés à la capacité en matière de ressources et aux systèmes de TI vieillissants, reportez-vous à la section intitulée Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la prestation des services liés aux courriels et à la technologie en milieu de travail et en fera état au moyen des indicateurs et des cibles qui suivent :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Prestation efficace des services liés aux courriels et à la technologie en milieu de travail pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans l'exécution des programmes et la prestation des services destinés à la population canadienne	Nombre de jours pour traiter une demande relative au matériel, utilisant les méthodes d'approvisionnement et les catalogues actuels SPC	≤10 jours	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	Nombre de jours pour traiter une demande relative aux logiciels, par la méthode d'approvisionnement en place	10 jours	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	% du temps de disponibilité du service de courriel d'entreprise	99,9 %	31 mars 2018	N/A	La cible disponible pour les services de courriel fut fixée à 99,90 %.	99,84 %
Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.						

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
103 294 265	103 294 265	108 525 128	111 183 231

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
304	304	304

Centres de données

Description

Ce programme assure des services de centre de données qui aident les organisations partenaires à fournir des programmes et des services à la population canadienne. Le programme assure l'initiative de transformation du regroupement des centres de données, qui vise à consolider les centres de données existants et à déplacer les activités dans sept centres modernes, sécurisés et fiables. Il prévoit une gestion complète du cycle de vie (incluant la stratégie, la planification, la conception, la mise à l'essai, le déploiement, l'exploitation et la mise hors service) des centres de données pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. Il inclut également la gestion de bout en bout des complexes physiques ; la mise en place d'environnements informatiques pour les organisations partenaires de SPC et pour les besoins internes de SPC dans toutes les plateformes informatiques ; et la prestation du soutien technique ainsi que la certification des opérations quotidiennes, des applications utilisées dans les opérations et des environnements informatiques des bases de données.

Faits saillants de la planification

Le programme des centres de données contribuera à l'obtention de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des initiatives clés suivantes :

Faciliter la migration des partenaires vers les centres de données d'entreprise

Le Ministère est responsable de l'élaboration de plans, de concepts et des opérations des services de centres de données pour l'infrastructure de TI du gouvernement du Canada. SPC assurera la gestion des services qu'elle offre (incluant la stratégie, la planification, la conception, la mise à l'essai, le déploiement, l'exploitation et les étapes de la mise hors service) tout au long de leur cycle de vie. Ce travail permettra à SPC de répondre de façon fiable aux besoins continus des organisations partenaires et clientes et aidera ces dernières à exécuter leurs programmes et à fournir des services à la population canadienne. SPC maintient le cap sur la transition des applications et des services des partenaires vers les centres de données d'entreprise. La migration complète de deux partenaires est prévue pour 2017-2018, ainsi qu'un certain nombre de migrations partielles requises en raison de la fermeture de centres de données due aux pressions exercées par l'infrastructure et aux contraintes des installations.

Le saviez-vous?

À l'aide de fonds alloués au budget 2016, SPC remplacera l'équipement essentiel à la mission suivant :

- serveurs (Windows et Linux/Unix)
- informatique de haute performance
- installations : systèmes d'alimentation sans coupure, chauffage, ventilation et climatisation (HVAC) et autres travaux électriques
- périphériques de stockage

Remplacer et mettre hors service l'infrastructure vieillissante

SPC regroupera, normalisera et simplifiera les opérations et les bases de données informatiques (centre de données) du gouvernement du Canada, lesquelles soutiennent l'exécution des programmes et la prestation de services aux Canadiens de la part des organisations partenaires. Le Ministère accélérera la migration des applications et des services vers la nouvelle infrastructure de TI, tout en appuyant les opérations de TI à l'échelle gouvernementale. SPC continuera aussi à mettre hors service l'ancienne infrastructure de centres de données, à exécuter des projets pour mettre en œuvre les initiatives prioritaires des partenaires et à gérer les niveaux de service et les demandes de services.

Optimiser la planification et la gestion de l'effectif pour soutenir les activités des programmes

SPC emploiera une approche de recrutement à volets multiples afin de répondre aux exigences opérationnelles, se traduisant—entre autres—par l'utilisation des bassins existants, des processus de dotation internes et externes, des démarches de dotation collective et—s'il est approprié et applicable—le recours à des services professionnels. Le Ministère procédera également au rajeunissement de ses effectifs en continuant de participer à des salons de l'emploi et en tirant profit des programmes de recrutement de la CFP, tels que le PFETE, le Programme de recrutement postsecondaire, le Programme d'enseignement coopératif (PEC), les répertoires pour l'ensemble de la fonction publique de la CFP et les bassins ayant subi une évaluation partielle. Pour maximiser davantage les efforts de renouvellement des ressources et de recrutement, les possibilités d'emploi seront également promues au moyen d'instruments de médias sociaux, comme LinkedIn et Twitter.

Repérer les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin d'en accroître l'efficience et l'efficacité et les mettre en œuvre

Le Ministère continuera d'évoluer dans un milieu où les ressources sont limitées et où la demande de services et de soutien ne cesse d'augmenter. Par conséquent, les efforts de consolidation des contrats réuniront plusieurs petits contrats en un plus gros, plus facile à gérer et souvent plus économique. Ces économies d'échelle seront réalisées par la consolidation des acquisitions de services d'entretien, d'actifs, de logiciels, etc.

Risque

Il y a un risque que SPC ne dispose pas des ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires et que les systèmes de TI plus anciens tombent en panne et leur causent des interruptions de service. Pour plus d'information sur les risques liés à la capacité en matière de ressources et aux systèmes de TI vieillissants, reportez-vous à la section Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la prestation des services de centres de données et en fera état au moyen des indicateurs et des cibles qui suivent :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Prestation efficace de services liés aux centres de données d'entreprise pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% du temps de disponibilité des installations de centres de données d'entreprise de SPC	100 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	% du temps disponible des services d'hébergement dans les centres de données d'entreprise	99,5 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	% du temps disponible de l'infrastructure essentielle à la mission	99,5 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.						

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
602 376 779	602 376 779	513 365 959	517 925 513

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
1 750	1 750	1 750

Télécommunications

Description

Ce programme fournit des services de données, de voix et de conférence dans l'ensemble du gouvernement du Canada aux organisations clientes et partenaires, ce qui améliore la prestation de services et augmente la valeur pour la population canadienne. Les services de réseau de données comprennent la fourniture et le soutien permanent de réseaux de communications et de données électroniques à plateformes multiples et à protocoles multiples. Les services de communication de la voix comprennent la prestation des services locaux et interurbains, de même que des services de voix protégés et d'autres services connexes. Les services de conférence comprennent la prestation d'un ensemble de services—comprenant la vidéoconférence, la conférence Web et l'audioconférence—aux organisations clientes et partenaires.

Faits saillants de la planification

Le programme des télécommunications contribuera à l'obtention de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des initiatives clés suivantes :

Mettre en œuvre les services de réseau et de télécommunication d'entreprise

Le Programme des télécommunications continuera de regrouper, de moderniser et d'offrir les services du réseau, les services vocaux, de conférence et de centre d'appels destinés aux partenaires et aux clients de SPC. SPC continuera de consolider l'infrastructure du réseau étendu, entre autres en élargissant le recours à la technologie satellite ; en établissant une infrastructure de base de calibre mondial ; en continuant de consolider et d'étendre l'accès à Internet ; et en améliorant les capacités de gestion et de surveillance, et la fonctionnalité afin de mieux servir les Canadiens.

SPC offre actuellement des services à plus de 15 000 agents de centre d'appels et la majorité d'entre eux offrent des services à la population canadienne.

Plus de 60 % des agents de centre d'appels sont issus de deux organisations partenaires principales : l'Agence du revenu du Canada et Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Remplacer et mettre hors service l'infrastructure vieillissante

Au moyen des initiatives de regroupement et de modernisation, le Programme des télécommunications contribuera directement au remplacement et à la mise hors service de l'infrastructure de TI vieillissante du gouvernement du Canada :

- en faisant migrer les technologies vocales plus anciennes vers la solution moderne de voix sur le protocole Internet (VoIP), le gouvernement du Canada possédant plus de 107 000 téléphones IP en service actuellement ;
- en consolidant l'infrastructure du réseau étendu du gouvernement du Canada à plus de 5 000 emplacements au Canada et partout dans le monde pour bâtir un réseau global unique. Ce réseau offrira des connexions réseau plus rapides, plus fiables et plus sécuritaires, tout en appuyant la croissance prévue de 40 % de la demande de bande passante pangouvernementale ;
- en remplaçant les plateformes vieillissantes des centres d'appels par des services d'infrastructure modernes qui permettront une gestion simplifiée ainsi qu'une

Le saviez-vous?

À l'aide des fonds alloués dans le budget de 2016, SPC remplacera l'équipement essentiel à la mission suivant :

- réseaux étendus
- réseaux locaux
- autocommutateur privé—systèmes téléphoniques
- autres systèmes de messagerie vocale

évolutivité et une fonctionnalité accrues pour permettre aux partenaires de mieux servir les Canadiens ;
- en passant de l'infrastructure provisoire de vidéoconférence vieillissante et séparée à l'infrastructure regroupée pour le service de vidéoconférence d'entreprise.

Optimiser la planification et la gestion de l'effectif pour soutenir les activités des programmes
SPC emploiera une approche de recrutement à volets multiples afin de répondre aux exigences opérationnelles, se traduisant—entre autres—par l'utilisation des bassins existants, des processus de dotation internes et externes, des démarches de dotation collective et—s'il est approprié et applicable—le recours à des services professionnels. Le Ministère procédera également au rajeunissement de ses effectifs en continuant de participer à des salons de l'emploi et en tirant profit des programmes de recrutement de la CFP, tels que le PFETE, le Programme de recrutement postsecondaire, le Programme d'enseignement coopératif (PEC), les répertoires pour l'ensemble de la fonction publique de la CFP et les bassins ayant subi une évaluation partielle. Pour maximiser davantage les efforts de renouvellement des ressources et de recrutement, les possibilités d'emploi seront également promues au moyen d'instruments de médias sociaux, comme LinkedIn et Twitter.

Repérer les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin d'en accroître l'efficience et l'efficacité et les mettre en œuvre
Le Ministère continuera d'évoluer dans un milieu où les ressources sont limitées et où la demande de services et de soutien ne cesse d'augmenter. En conséquence, les efforts de consolidation des contrats se poursuivront dans les domaines du réseau étendu, de la VoIP et des services sans frais, qui réuniront tous plusieurs petits contrats en plus gros contrats, plus faciles à gérer et souvent plus économiques. La consolidation des acquisitions de services d'entretien, d'actifs, de logiciels, etc. a permis de réaliser des économies d'échelle. En outre, l'introduction de processus simplifiés accompagnés de mesures de rendement—mis en œuvre dans les services d'appareils mobiles au cours de la dernière année—s'est avérée efficace pour réduire considérablement les délais dans la prestation des services. Par exemple, au cours des trois premiers trimestres de 2016-2017, le nombre d'appels traités avec succès au centre d'activation des appareils mobiles s'est amélioré, passant de 64 pourcent à 91 pourcent, et le délai moyen de réponse à un appel est passé de 19 minutes à une minute. Cette approche sera mise en œuvre, au besoin, pour d'autres services de télécommunications au cours de l'année.

Risque
Il y a un risque que SPC ne dispose pas des ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires et que les systèmes de TI plus anciens tombent en panne et causent des interruptions des service aux organisations partenaires. Pour plus d'information sur les risques liés à la capacité en matière de ressources et aux systèmes

de TI vieillissants, reportez-vous à la section Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la prestation des services de télécommunications et en fera état au moyen des indicateurs et des cibles qui suivent :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Prestation efficace des services de télécommunications pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% du temps disponible des services de réseau étendu	99,99 %	31 mars 2020	N/A	N/A	N/A
	% du temps disponible des services Internet d'entreprise	99,5 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	% du temps disponible des services d'audioconférence	99,8 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.						

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
582 236 511	582 236 511	486 749 990	453 934 797

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
1 533	1 533	1 533

Cybersécurité et sécurité de la TI

Description

Ce programme préserve la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'usage prévu et la valeur des renseignements conservés, traités ou transmis par voie électronique en établissant des mesures de sécurité conformes à la *Politique sur la sécurité du gouvernement* et à la *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information*. Les services inclus dans ce programme sont fournis aux ministères et aux organismes du gouvernement du Canada.

Faits saillants de la planification

SPC a reçu du financement par les budgets fédéraux de 2015 et 2016 pour faire progresser le programme de cybersécurité et de sécurité de la TI, et participera à l'atteinte de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par le truchement des activités principales suivantes :

Améliorer la collaboration avec les principaux organismes de sécurité afin de protéger le cyberpérimètre du gouvernement du Canada

SPC continuera à siéger à un certain nombre de comités gouvernementaux sur la gouvernance de la sécurité de la TI afin d'améliorer l'échange d'information et la collaboration, d'améliorer la gestion des risques et de poursuivre la maturation des dispositifs de sécurité protégeant les systèmes de TI et les renseignements du gouvernement du Canada.

En outre, tel qu'il a été mentionné dans sa réponse au Comité permanent des comptes publics, SPC continuera à surveiller et à mettre à jour, au besoin, la matrice de répartition des responsabilités, qui délimite de façon claire les responsabilités de SPC et de ses organisations partenaires.

Préserver l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement en TI du gouvernement du Canada

SPC continuera à élaborer, à mettre en œuvre et à tenir à jour diverses procédures—incluant les politiques, les normes, l'architecture de sécurité ainsi que des lignes directrices, les processus et la définition des rôles et des responsabilités en matière de sécurité—afin de protéger et de préserver les renseignements ; de gérer et de contrôler les risques liés à la sécurité de l'information ; et d'atteindre les objectifs opérationnels de SPC. La sécurité et la protection des

Le saviez-vous?

Le budget de 2016 prévoit 77,4 millions de dollars sur cinq ans pour renforcer la cybersécurité et veiller à ce que le gouvernement canadien puisse mieux défendre ses réseaux et ses systèmes.

renseignements personnels dès la conception ainsi que le processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité (EAS) exigent d'évaluer en continu le rendement des contrôles de sécurité de la TI de SPC, tout au long du cycle de vie des services du Ministère, et de déterminer le degré d'efficacité de la mise en œuvre des contrôles, tout en répondant aux besoins opérationnels du gouvernement en matière de sécurité. Jusqu'à maintenant, SPC a effectué plus de 17 000 évaluations de l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement et continuera d'intégrer les contrôles de cette chaîne dans tous ses processus d'approvisionnement.

Le Ministère fournira une évaluation de la conformité de ses services relativement aux 10 principales recommandations du Centre de la sécurité des télécommunications, en utilisant les normes ministérielles en matière de sécurité et les politiques sur la sécurité du gouvernement du Canada. SPC fera également rapport aux clients, à intervalles trimestriels, sur l'information concernant le rendement en matière de sécurité ministérielle.

Intégrer et élargir le réseau de niveau « Secret » de l'infrastructure du gouvernement du Canada

SPC supervisera l'évolution de l'Infrastructure secrète du gouvernement du Canada, un projet visant à assurer des communications numériques sécurisées au Ministère et à ses clients, avec comme but ultime la migration des réseaux Secrets existants vers un système pangouvernemental. En outre, SPC continuera à travailler en partenariat avec d'autres gouvernements aux niveaux fédéral, provincial et territorial pour fournir des téléphones sécurisés et pour travailler à la mise en œuvre d'un projet de Cabinet électronique. Ce dernier remplacera le système utilisant des documents imprimés par un environnement électronique Secret afin de faciliter la communication numérique.

Appliquer les mesures de contrôle appropriées à l'égard de l'accès aux données et aux biens du Gouvernement du Canada

SPC planifie, conçoit, construit, exploite et entretient une infrastructure de cybersécurité et de sécurité de la TI efficace, efficiente et adaptée, pour faire en sorte que les données et les actifs technologiques du gouvernement du Canada soient sécurisés et protégés. Le budget 2016 a réitéré l'accent mis sur la sauvegarde de l'information essentielle par des investissements portant sur les aspects suivants :

- Sécurité du périmètre de l'entreprise, afin de surveiller tout le trafic sur les réseaux (Internet et courriel) et de détecter et prévenir les cyberattaques.
- Gestion de la vulnérabilité de l'entreprise et de la conformité, afin de s'assurer que les systèmes du gouvernement du Canada soient mis à jour en temps opportun, au moyen de programmes correctifs de sécurité assurant une protection contre les menaces et

repérant les faiblesses dans l'infrastructure et les appareils de TI, avec l'objectif de se protéger contre les menaces futures potentielles.
- Contrôles administratifs de l'accès pour assurer le suivi, la surveillance et la mise à jour des comptes utilisateurs d'administrateurs en temps opportun, afin de réduire le piratage, les cas de fraude et la mise en œuvre intentionnelle ou involontaire de modifications non autorisées aux comptes utilisateurs.
- Création et mise à l'essai d'une liste d'applications considérées comme « sûres », c'est-à-dire dont l'installation est autorisée sur une infrastructure de TI partagée, afin d'éviter que des utilisateurs ne connaissant pas les menaces posées par certaines applications installent des logiciels malveillants sur les serveurs du gouvernement.

SPC mettra en œuvre un portail de gestion de l'accès privilégié qui aidera les utilisateurs autorisés à protéger les systèmes du gouvernement du Canada. De plus, afin d'améliorer l'expérience utilisateur, SPC continuera de soutenir le Service d'authentification centralisé interne du gouvernement du Canada (SACI) : celui-ci sera lancé comme un service « pour l'ensemble du gouvernement » qui sera responsable d'une gestion des justificatifs d'identité plus centralisée. Le regroupement et la surveillance de l'accès au Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE) se poursuivront comme priorité importante en 2017-2018.

Maintenir et améliorer la continuité des processus de TI pour protéger les services et les infrastructures essentielles du gouvernement

De nouvelles mesures pangouvernementales de sécurité de la TI continueront d'être instaurées afin d'assurer le maintien et l'amélioration de la continuité des opérations pour tous les clients. À défaut de pouvoir cerner et évaluer de façon proactive les vulnérabilités, il est possible que soient exploités les serveurs du gouvernement du Canada ; ses réseaux ; ses systèmes de sécurité ; les applications et les points terminaux d'intergiciels (p. ex., les ATMT), ce qui peut entraîner des interruptions de service ; la nécessité de prendre des mesures de rétablissement coûteuses ; et la perte de renseignements sensibles. La mise en œuvre complète des services de gestion des vulnérabilités permettra d'offrir un service entièrement intégré pour le centre de données organisationnel connecté à Internet et la vieille infrastructure, et ce, pour servir jusqu'à 500 000 utilisateurs potentiels.

Remplacer et mettre hors service l'infrastructure vieillissante

Il existe un risque de plus en plus grand d'interruption des activités du gouvernement et de la prestation de services aux Canadiens à cause du vieillissement des technologies de sécurité de la TI (après la fin du soutien du cycle de vie) qui soutiennent les systèmes essentiels du gouvernement du Canada et des capacités limitées de l'infrastructure existante. Des investissements visant à moderniser les fonctions de soutien essentielles à la mission,

y compris les services de sécurité, atténueront ce risque. Du financement prévu dans le budget 2016 sera utilisé en 2017-2018 pour remplacer des pare-feu arrivés en fin de cycle de vie ainsi que d'autres éléments de l'infrastructure de sécurité, afin de renforcer le périmètre du gouvernement du Canada et de protéger ses renseignements et ses biens. Ce financement permettra à SPC de maintenir des environnements anciens et essentiels tout en mettant en place la solution pangouvernementale.

Optimiser la planification et la gestion de l'effectif pour soutenir les activités des programmes
SPC emploiera une approche de recrutement à volets multiples afin de répondre aux exigences opérationnelles, se traduisant—entre autres—par l'utilisation des bassins existants, des processus de dotation internes et externes, des démarches de dotation collective et—s'il est approprié et applicable—le recours à des services professionnels. Le Ministère procédera également au rajeunissement de ses effectifs en continuant de participer à des salons de l'emploi et en tirant profit des programmes de recrutement de la CFP, tels que le PFETE, le Programme de recrutement postsecondaire, le Programme d'enseignement coopératif (PEC), les répertoires pour l'ensemble de la fonction publique de la CFP et les bassins ayant subi une évaluation partielle. Pour maximiser davantage les efforts de renouvellement des ressources et de recrutement, les possibilités d'emploi seront également promues au moyen d'instruments de médias sociaux, comme LinkedIn et Twitter.

SPC prévoit accroître ses effectifs dans le domaine de la cybersécurité et de la sécurité de la TI au cours des trois à cinq prochaines années, par du recrutement, tout en offrant simultanément d'autres occasions d'apprentissage et de perfectionnement aux effectifs déjà en place.
SPC mettra en œuvre une stratégie de cybersécurité de l'effectif, établie en fonction d'une analyse des besoins en matière d'apprentissage et d'un sondage des compétences à l'interne, dans le but d'appuyer le développement des compétences des employés.

Repérer les améliorations à apporter aux processus opérationnels afin d'en accroître l'efficience et l'efficacité et les mettre en œuvre
Un plan d'action pour l'efficacité organisationnelle favorisera une culture organisationnelle simplifiée et axée sur les processus. Un cadre de demande de projets aidera à définir les processus opérationnels, alors que les services administratifs de soutien seront améliorés par deux vagues distinctes de définition de processus.

Risque
Il existe un risque que SPC n'ait pas de ressources humaines et financières adéquates pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires, que les systèmes de TI plus anciens tombent en panne et interrompent les services destinés à ces organisations, et que SPC ne soit pas en mesure de réagir efficacement à des menaces à la sécurité de la TI et la cybersécurité. Cela peut mettre en danger les renseignements détenus par le gouvernement ou faire obstacle aux

activités de rétablissement après sinistre visant à restaurer les services aux organisations partenaires. Pour de plus amples renseignements sur les capacités en matière de ressources, les systèmes de TI vieillissants ainsi que la cybersécurité et la sécurité de la TI, reportez-vous à la section nommée Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la prestation des services de cybersécurité et de sécurité de la TI et en fera rapport au moyen des indicateurs et des cibles suivants :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Données et biens technologiques sécurisés du gouvernement du Canada pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% des incidents de sécurité de la TI visés par une intervention et réglés conformément à l'entente sur les niveaux de service	95 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
	% des systèmes d'entreprise ayant achevé une EAS avant leur déploiement	100 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.						

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
175 637 213	175 637 213	106 489 546	123 569 541

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
556	556	556

Gestion de programme

Description

Ce programme comprend des fonctions habilitantes assurant la prestation, au sein de SPC, des services qui ne sont pas considérés comme des services internes, au sens de ce que prévoit le Secrétariat du Conseil du Trésor, et qui sont communs à tous les ministères. Ces fonctions soutiennent des besoins opérationnels fondamentaux et spécifiques au mandat de SPC. Cela inclut les fonctions stratégiques, telles que la gestion des comptes ; l'architecture d'entreprise ; et la surveillance des progrès du plan de transformation ; de même que les activités d'analyse connexes. Il inclut également des fonctions de gestion des services.

Faits saillants de la planification

Le Programme de gestion de programme est nouveau en 2017-2018 et contribuera à l'atteinte de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des principaux projets suivants :

Mettre en place une stratégie exhaustive de gestion des services

La Stratégie de gestion des services 2015-2018 est mise en œuvre pour améliorer l'approche de SPC en matière de gestion des services et la prestation générale des services à ses clients. Le but de la SGS consiste à fournir une orientation stratégique au Ministère pour la réalisation de ses principaux projets d'amélioration centrés sur l'amélioration de l'expérience client, les gains d'efficacité et la réduction des coûts de prestation, tout cela induisant l'offre du meilleur rapport qualité-prix à ses clients.

Le saviez-vous?

La Stratégie de gestion des services de SPC décrit les initiatives d'amélioration des services que le Ministère met en oeuvre.

Mettre en place un catalogue de services, ainsi que des processus de mesure du rendement et d'établissement de rapports

Dans le cadre de la Stratégie de gestion des services, SPC mettra en œuvre de nombreuses initiatives d'amélioration des services qui comprennent le fignolage des normes de service, le soutien électronique pour les demandes de services et la mise en place de mesures du rendement. Ces initiatives seront rendues possibles par une évolution continue du catalogue de services, la réalisation de diverses stratégies et concepts en matière de service, par l'intermédiaire du processus d'autorisation, ainsi que par des améliorations continues apportées à l'établissement de rapports sur le rendement des services.

Établir des outils et des processus d'entreprise afin d'appuyer les améliorations à la prestation des services

SPC continuera à stabiliser la gestion des services au moyen de nouveaux outils et processus d'entreprise et de capacités augmentées dans les activités de gestion des services du Ministère. Le Projet de mise en œuvre de la feuille de route de la GSTI tirera parti de l'acquisition d'un outil de GSTI d'entreprise pour appuyer la maturation des processus de gestion des services pangouvernementaux.

Collaborer avec les organisations partenaires pour améliorer la planification, l'établissement de priorités et l'exécution des projets et des demandes de service

SPC améliorera continuellement la prestation des services grâce à des sondages sur la satisfaction de la clientèle et grâce à la mise à jour et à la négociation de nouvelles ententes commerciales avec ses partenaires afin d'énoncer clairement les rôles et les responsabilités, les attentes en matière de service et les engagements en matière de reddition de comptes. Une stratégie scientifique sera développée pour fournir des solutions de TI répondant aux besoins spécifiques des ministères et organismes à vocation scientifique.

SPC continuera de collaborer étroitement avec les organisations partenaires par l'intermédiaire du Comité des sous-ministres sur les priorités et la planification intégrées, lequel est chargé d'assurer une approche intégrée de la prise de décisions et de la gestion des ressources afin d'appuyer des stratégies de TI qui reflètent les priorités du gouvernement et permettent une prestation de services améliorée pour les clients et les Canadiens. Un élément important de ce travail sera la collaboration de SPC avec les ministères, pour mettre en œuvre et parachever un nouveau cadre de priorisation—par l'intermédiaire du Sous-comité de sous-ministres sur les priorités et la planification intégrées et du Sous-comité de sous-ministres adjoints sur les priorités et la planification intégrées. Ce cadre renforcera la planification intégrée des TI à l'échelle du gouvernement et aidera SPC à affecter ses ressources aux projets et aux activités ministériels de TI qui reflètent les priorités pangouvernementales et y répondent.

Améliorer la mobilisation et la production de rapports sur la mise en œuvre de la version révisée du Plan de transformation de l'infrastructure de la TI

SPC améliorera la mobilisation et l'établissement de rapports sur la mise en œuvre du plan révisé d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada en mettant à jour les stratégies, les cibles, les échéanciers, les priorités et les plans portant sur le regroupement et la modernisation. SPC continuera d'établir des rapports sur le rendement et de cerner les mesures correctives requises et les répercussions pour les intervenants. SPC rendra compte de ses progrès au Parlement, aux employés et aux Canadiens.

Maintenir et améliorer les processus de continuité de la TI pour protéger les services et les infrastructures essentielles du gouvernement

SPC continuera de travailler en étroite collaboration avec les organisations partenaires pour s'assurer que leurs sites de remplacement sont mis à l'essai régulièrement. À mesure que ces exercices seront effectués, les processus et les procédures seront également mis à jour. Ils seront normalisés et modernisés afin d'être conformes aux normes de l'industrie.

Risque

Il y a un risque que SPC ne dispose pas de ressources financières et humaines suffisantes pour améliorer la prestation de services aux organisations partenaires, que les systèmes de TI plus anciens tombent en panne et interrompent les services aux organisations partenaires et que les outils et processus organisationnels de SPC ne prennent pas en charge les améliorations dans le cadre de la prestation de services aux organisations partenaires. Pour plus d'information sur les risques liés à la capacité en matière de ressources, aux systèmes de TI vieillissants, à la prestation de services et à la gestion, reportez-vous à la section nommée Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la gestion de programme et en fera état au moyen des indicateurs et des cibles qui suivent :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Performance améliorée pour la prestation de services afin de prévoir et satisfaire les exigences opérationnelles des partenaires et clients en matière de TI	Notes moyennes fournies en réponse au Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (échelle sur cinq points)	3	31 mars 2018	N/A	SPC a commencé à recueillir des données sur la satisfaction des partenaires.	Cible fixée à 3/5.
	Nombre total d'incidents critiques	< 257	31 mars 2018	N/A	322	257

Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
102 460 709	102 460 709	106 672 740	109 742 438

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
903	903	903

Courtage de services infonuagiques publics

Description

Ce programme fournit des services de courtage d'infonuagiques publics qui aident SPC et les organisations partenaires à fournir des programmes et des services à la population canadienne. Les services comprennent un accès au catalogue des fournisseurs de services d'infonuagique publics pour toutes les catégories d'infonuagique, incluant l'Infrastructure comme service, la Plateforme comme service et le Logiciel comme service.

Faits saillants de la planification

Le programme de courtage de services infonuagiques publics est nouveau en 2017-2018 et contribuera à l'obtention de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des initiatives clés suivantes :

Négocier des services infonuagiques publics pour tous les ordres de gouvernement

Le gouvernement se positionne pour accéder à la puissance de l'infonuagique, qui représente un virage dans le mode de prestation des services de TI partout dans le monde. En réponse au Plan stratégique en matière de TI du gouvernement du Canada et à la Stratégie connexe d'adoption de l'infonuagique, SPC conservera un processus d'approvisionnement collaboratif au nom du Gouvernement du Canada afin d'établir des services de courtage en infonuagique pour toute sa clientèle. L'infonuagique devrait conduire à une plus grande fiabilité des applications de TI gouvernementales ; à une interopérabilité accrue parmi les fonctionnaires ; et à une amélioration des services gouvernementaux pour les Canadiens, car les organisations participantes collaboreront avec SPC pour choisir des modèles de déploiement en nuage et hors nuage adaptés à leur contexte opérationnel particulier.

Risque

SPC risque de ne pas avoir les ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organisations partenaires. Pour plus d'information sur les risques liés à la capacité en matière de ressources, reportez-vous à la section nommée Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

SPC mesurera la réussite de la prestation du courtage de services infonuagiques publics et en fera état au moyen des indicateurs et des cibles qui suivent :

Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Prestation efficace et en temps opportun de services infonuagiques pour appuyer les organisations partenaires et clientes dans le cadre de l'exécution des programmes et de la prestation des services destinés à la population canadienne	% d'ententes sur les niveaux de services respectées pour les services infonuagiques	100 %	31 mars 2018	N/A	N/A	N/A
Note: Les indicateurs de rendement « N / A - Sans objet » n'ont pas été utilisés dans les cadres de mesure du rendement précédents.						

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
787 384	787 384	787 384	787 384

Ces chiffres excluent les recettes disponibles.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2019-2020
9	9	9

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur de SPC sont disponibles dans le site Web de SPC et dans l'InfoBase du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Services internes

Description

On entend par Services internes les ensembles d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes, ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

Des services internes souples, rapides et efficaces sont nécessaires pour assurer la capacité de SPC de soutenir les services d'infrastructure de TI d'entreprise. Les services internes de SPC contribueront à l'obtention de résultats pour le gouvernement du Canada et les Canadiens par l'intermédiaire des initiatives clés suivantes :

Mettre en œuvre un cadre de gestion des coûts d'entreprise et une stratégie d'établissement des prix

SPC continuera de mettre en œuvre les politiques financières, les systèmes et les opérations nécessaires pour bâtir et maintenir un cadre de gestion efficace des coûts organisationnels et une stratégie d'établissement des prix, ceci dans le but d'orienter et de soutenir les efforts de regroupement et de modernisation.

Améliorer les fonctions de planification ministérielle de gestion, du risque et de mesures du rendement du Ministère

SPC continuera à améliorer sa capacité à planifier et à gérer les nouveaux besoins de ses clients, et à y répondre efficacement, grâce à l'analyse et le suivi continus des avantages que le déploiement du Plan d'infrastructure de TI du gouvernement du Canada permettra de réaliser sur les plans des finances, de la prestation de services et de la sécurité. En tirant parti des pratiques exemplaires et en harmonisant ses activités avec les directives ministérielles et gouvernementales, SPC continuera d'appuyer l'élaboration des politiques, la planification, l'établissement de rapports et les processus de mesure du risque ministériel et du rendement. En outre, SPC continuera de réviser et de mettre à jour son processus de planification des activités intégrées, en étroite collaboration avec les planificateurs de l'ensemble du Ministère pour garantir une gouvernance et une responsabilisation plus claires.

Améliorer la rapidité d'obtention d'analyses opérationnelles, de recherches et de renseignements de haute qualité ainsi que leur intégration et leur accessibilité

SPC améliorera la rapidité, l'intégration et la disponibilité d'analyses opérationnelles, de recherche et de renseignements précieux. Pour ce faire, le Ministère fera appel au conseil d'analyse opérationnelle (CAO), qui supervisera la mise en œuvre d'une feuille de route d'analyse opérationnelle, comprenant une stratégie ; des objectifs ; et des politiques en matière de données ministérielles, et le Ministère appuiera l'élaboration de cas opérationnels ; de présentations au Conseil du Trésor ; et de mémoires au Cabinet avec des études de marché prioritaires, y compris des analyses comparatives et des analyses des tendances.

Fournir des services d'approvisionnement de TI efficaces, sécurisés et économiques

SPC modernisera le régime d'approvisionnement de l'infrastructure de TI du gouvernement grâce à de nouvelles initiatives qui appuient le développement socioéconomique et améliorent les contrats et le rendement des fournisseurs.

Mettre davantage l'accent sur les investissements stratégiques dans l'apprentissage et les outils permettant aux employés de soutenir les exigences opérationnelles courantes et évolutives

SPC continuera d'améliorer et de développer une gamme complète de services afin de recruter et de perfectionner une force de travail solide et diversifiée, d'optimiser la productivité et le rendement au travail, de conférer une agilité organisationnelle et de permettre une bonne intendance des ressources. Cela implique de mettre davantage l'accent sur les investissements stratégiques dans l'apprentissage et les outils permettant aux employés de répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs.

Exemples de mesures à l'appui de l'apprentissage et des outils connexes :

- Analyser les besoins en apprentissage pour cerner et planifier les besoins de formation qui complètent les cours déjà offerts aux employés par les sources actuelles, telle l'École de la fonction publique du Canada. Les ressources d'apprentissage issues de ces analyses des besoins seront incluses et promues dans le catalogue d'apprentissage de SPC.
- Utiliser et optimiser l'apprentissage offert par les moyens contractuels actuels (p. ex., informer le personnel de la formation en ligne sur Microsoft en janvier 2017).
- Essayer les outils de mentorat disponibles dans GCconnex.

La nouvelle Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets de SPC :

- améliorera les processus, les normes et les outils relatifs à la gestion de projets ;
- améliorera la supervision, la gouvernance et l'établissement de rapports liés à la gestion de projets ;
- renforcera la gestion des ressources des projets.

Améliorer la capacité de gestion de projets de SPC

Le 31 octobre 2016, SPC a créé la Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets pour regrouper les fonctions de gestion de projet au sein d'une seule direction générale, laquelle se consacre aux meilleures pratiques de gestion de projet. Cette direction accompagnera aussi l'évolution de SPC vers un modèle davantage axé sur la prestation de services, en accentuant la responsabilisation et en améliorant sa capacité à livrer des projets. Les livrables de la Direction générale de la gestion et de l'exécution des projets incluront des projets dirigés par les clients et des projets dirigés par SPC.

Risques

Les services internes comportent deux risques clés. Tout d'abord, SPC risque de ne pas avoir les ressources financières et humaines requises pour améliorer la prestation des services aux organismes partenaires. Ensuite, il se peut que le manque de disponibilité et d'intégrité de l'information nuise à l'efficacité de la planification et de la prise de décisions, ce qui aurait une incidence sur la capacité du Ministère à améliorer la prestation des services aux organisations partenaires. Pour plus d'information sur les risques liés à la capacité en matière de ressources ainsi qu'à la disponibilité et à la qualité de l'information, reportez-vous à la section nommée Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats.

Les ressources suivantes ont été prévues à l'appui de ce programme :

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
158 752 179	158 752 179	158 712 649	158 612 672

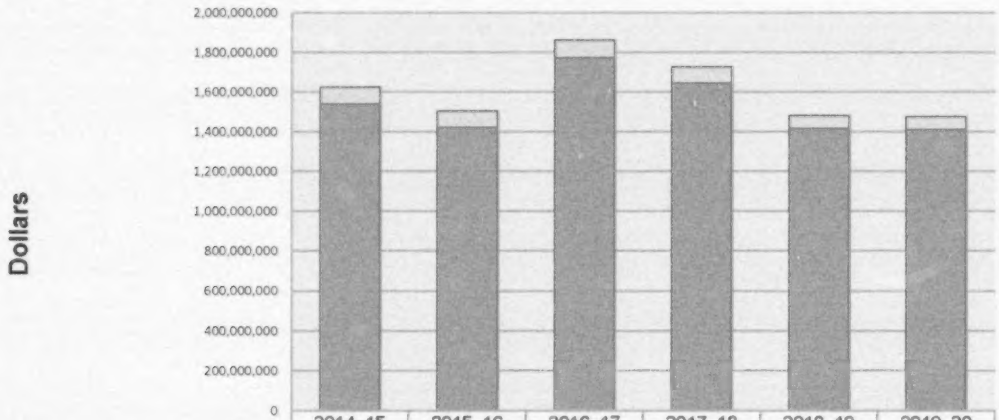
Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
945	945	945

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Graphique des tendances des dépenses du Ministère



	2014–15	2015–16	2016–17	2017–18	2018–19	2019–20
Programmes temporarisés – prévues	0	0	0	0	0	0
Statutaires	83,288,777	83,398,496	90,029,661	81,687,804	67,008,845	66,914,781
Votées	1,539,093,078	1,421,045,274	1,771,187,039	1,643,857,236	1,414,294,552	1,408,840,795
Total	1,622,381,855	1,504,443,770	1,861,216,700	1,725,545,040	1,481,303,397	1,475,755,576

Sommaire de la planification budgétaire[1] pour les programmes et les Services internes (dollars)

Programmes et Services internes	Dépenses pour 2014-2015	Dépenses pour 2015-2016	Dépenses prévues pour 2016-2017	Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
Courriels et technologie en milieu de travail[2]	155 659 983	154 621 542	152 915 546	103 294 265	103 294 265	108 525 128	111 183 231
Centres de données[2]	578 703 022	517 054 150	727 755 673	602 376 779	602 376 779	513 365 959	517 925 513
Télécommunications[2]	645 885 357	581 300 713	662 217 626	582 236 511	582 236 511	486 749 990	453 934 797
Cybersécurité et sécurité de la TI[2]	84 512 601	112 889 830	158 130 392	175 637 213	175 637 213	106 489 546	123 569 541
Gestion de programme[3]	0	0	0	102 460 709	102 460 709	106 672 740	109 742 438
Courtage de services infonuagiques publics[3]	0	0	0	787 384	787 384	787 384	787 384
Total partiel	**1 464 760 963**	**1 365 866 235**	**1 701 019 237**	**1 566 792 861**	**1 566 792 861**	**1 322 590 748**	**1 317 142 904**
Services internes	157 620 892	138 577 823	159 853 897	158 752 179	158 752 179	158 712 649	158 612 672
Total	**1 622 381 855**	**1 504 443 770**	**1 860 873 134**	**1 725 545 040**	**1 725 545 040**	**1 481 303 396**	**1 475 755 576**

1. Ces chiffres excluent les recettes disponibles.
2. Programme en 2017-2018. Anciennement un sous-programme de 2014-2015 à 2016-2017.
3. Nouveau programme pour 2017-2018.

Les dépenses prévues du Ministère reflètent les montants approuvés par le Conseil du Trésor au 1er février 2017 pour appuyer le résultat stratégique et les programmes du Ministère. Le montant approuvé comprend des recettes nettes en vertu d'un crédit de 407,1 millions de dollars.

Les dépenses projetées pour 2016-2017 représentent les estimations à jour publiées dans le budget principal des dépenses de 2017-2018, ainsi que l'augmentation des régimes d'avantages sociaux, découlant des autorisations relatives aux recettes nettes en vertu d'un crédit.

Les dépenses prévues pour 2017-2018 indiquent une diminution totale nette de 135,7 millions de dollars par rapport aux dépenses projetées de 2016-2017. Cette diminution nette est attribuable à des projets ou initiatives à durée limitée tels qu'à celui de l'infrastructure de technologie de

l'information essentielle à la mission ; au report pour le projet du campus Carling ; au projet visant à protéger l'infrastructure de technologie de l'information gouvernement pour un Canada ; et à d'autres rajustements.

La réduction nette de 117,9 millions des dépenses totales entre 2014-2015 et 2015-2016 est principalement attribuable à l'augmentation des recettes des services essentiels et facultatifs offerts aux ministères clients et partenaires et à un accroissement des services internes.

Les dépenses prévues pour 2018-2019 et 2019-2020 indiquent une diminution nette par rapport aux dépenses projetées en 2017-2018. Cette diminution est essentiellement attribuable à des projets à durée limitée qui ne disposent pas de financement permanent, comme les initiatives du budget de 2016, celle de l'infrastructure de technologie de l'information essentielle à la mission et le projet visant à protéger l'infrastructure de technologie de l'information gouvernement pour un Canada. Le financement pour ces projets à durée limitée est principalement alloué au fonctionnement et à l'entretien ainsi qu'aux immobilisations ; il n'a donc pas d'incidence sur les équivalents temps plein.

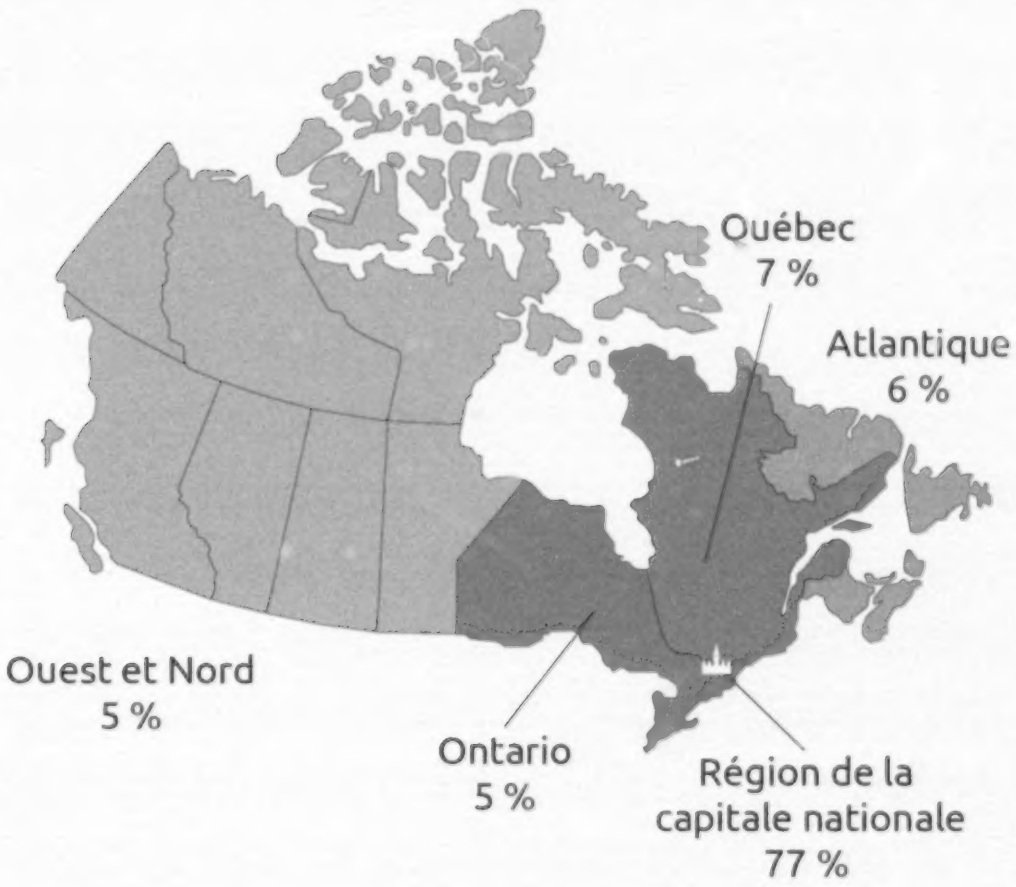
Ressources humaines planifiées

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et les Services internes (équivalents temps plein)

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein pour 2014-2015	Équivalents temps plein pour 2015-2016	Équivalents temps plein prévus pour 2016-2017	Équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
Courriels et technologie en milieu de travail[1]	633	601	556	304	304	304
Centres de données[1]	2 240	2 389	2 275	1 750	1 750	1 750
Télécommunications[1]	1 629	1 413	1 719	1 533	1 533	1 533
Cybersécurité et sécurité de la TI[1]	499	400	505	556	556	556
Gestion de programme[2]	0	0	0	903	903	903
Courtage de services infonuagiques publics[2]	0	0	0	9	9	9
Total partiel	**5 001**	**4 803**	**5 055**	**5 055**	**5 055**	**5 055**
Services internes	886	865	945	945	945	945
Total	**5 887**	**5 668**	**6 000**	**6 000**	**6 000**	**6 000**

1. Programme en 2017-2018. Anciennement un sous-programme de 2014-2015 à 2016-2017.
2. Nouveau programme pour 2017-2018.

Les effectifs de SPC se répartissent comme suit au Canada :



Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits de Services partagés Canada, consulter le Budget principal des dépenses de 2017-2018.[ii]

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif fournit un aperçu général des opérations de SPC. Les renseignements financiers prévus concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Il est possible que les montants diffèrent étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont plutôt établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes—incluant un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées—se trouve sur le site Web de SPC.

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés de 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins les résultats projetés de 2016-2017)
Total des charges	2 085 987 026	1 981 078 080	(104 908 946)
Total des revenus	522 976 133	407 534 483	(115 441 650)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	1 563 010 893	1 573 543 597	10 532 704

La diminution des prévisions concernant les charges et les revenus s'explique principalement par une demande plus élevée en 2016-2017 de la part des ministères partenaires pour des services liés aux centres de données et aux télécommunications, ayant par conséquent une incidence sur les revenus disponibles projetés et les charges connexes en 2016-2017.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Judy M. Foote, C.P., députée

Administrateur général : Ron Parker, président de Services partagés Canada

Portefeuille ministériel : Services publics et Approvisionnement (anciennement Travaux publics et Services gouvernementaux), Services partagés Canada

Instruments habilitants : *Loi sur Services partagés Canada* [iii]

Année d'incorporation ou de création : 2011

Autres : Les décrets connexes comprennent ces numéros du Conseil privé **:** 2011-0877, 2011-1297 ; 2012-0958 ; 2012-0960 ; 2013-0366 ; 2013-0367 ; 2013-0368 ; 2015-1071 et 2016-0003. [iv]

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'Architecture d'alignement des programmes de 2017-2018 pour Services partagés Canada se trouvent ci-dessous (présentés à la page suivante) :

1. Résultat stratégique
Services d'infrastructure de TI modernes, fiables, sécurisés, opportuns et économiques à l'appui des priorités et de la prestation des programmes du gouvernement.

1.1 Programme : Courriels et technologie en milieu de travail
- **1.1.1 Sous-programme** : Approvisionnement en matériel
- **1.1.2 Sous-programme** : Approvisionnement en logiciels
- **1.1.3 Sous-programme** : Courriel

1.2 Programme : Centres de données
- **1.2.1 Sous-programme :** Impression en bloc
- **1.2.2 Sous-programme :** Installations des centres de données
- **1.2.3 Sous-programme :** Hébergement des applications
- **1.2.4 Sous-programme :** Service de calcul

1.3 Programme : Télécommunications
- **1.3.1 Sous- programme :** Réseau local
- **1.3.2 Sous -programme :** Réseau étendu
- **1.3.3 Sous -programme :** Internet
- **1.3.4 Sous -programme :** Satellite
- **1.3.5 Sous -programme :** Appareils mobiles et à ligne fixe
- **1.3.6 Sous -programme :** Vidéoconférence
- **1.3.7 Sous -programme :** Cyberconférence
- **1.3.8 Sous -programme :** Téléconférence (audio)
- **1.3.9 Sous-programme :** Infrastructure de centre de contact
- **1.3.10 Sous-programme :** Services sans frais

1.4 Programme : Cybersécurité et sécurité de la TI
- **1.4.1 Sous -programme :** Gestion de l'identité et de l'accès
- **1.4.2 Sous -programme :** Infrastructure secrète
- **1.4.3 Sous -programme :** Sécurité de l'infrastructure
- **1.4.4 Sous -programme :** Opérations de cybersécurité et de sécurité de la TI
- **1.4.5 Sous -programme :** Gestion de la sécurité
- **1.4.6 Sous-programme :** Accès à distance protégé

1.5 Programme : Gestion de programme
- **1.5.1 Sous -programme :** Direction stratégique
- **1.5.2 Sous -programme :** Gestion des services
- **1.5.3 Sous -programme :** Gestion des comptes

1.6 Programme : Courtage de services infonuagiques publics
- **1.6.1 Sous-programme :** Hébergement des applications infonuagique
- **1.6.2 Sous -programme:** Services de calcul en infonuagique

Services internes

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements sur les programmes de niveau inférieur sont disponibles dans le site Web de Services partagés Canada et dans l'InfoBase du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.[v]

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont disponibles dans le site Web de Services partagés Canada.

- Stratégie ministérielle de développement durable
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices
- Audits internes à venir au cours du prochain exercice

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, telles que de faibles taux d'impôt ; des exemptions ; des déductions ; des reports ; et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales.[vi] Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions ; les objectifs ; les renseignements historiques ; et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées ministérielles

Demandes de renseignements généraux

Veuillez adresser vos demandes de renseignements à l'adresse de courriel suivante : SSC.information-information.SPC@canada.ca.

Demande des médias

Veuillez adresser vos demandes de renseignements par courriel à : Media@spc-ssc.gc.ca ou au bureau des relations avec les médias par téléphone au : 613-670-1626.

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)
Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)
Comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)
Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)
Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)
Dépenses de fonctionnement et en capital ; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers ; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)
Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi, autre que les lois de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)
Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)
En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de

justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)
Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)
Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator)
Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)
Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiatives horizontale (horizontal initiatives)
Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex., par le Cabinet, par un organisme central, etc.) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plans (plans)
Exposé des choix stratégiques démontrant comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues, et il met l'accent sur les mesures adoptées pour atteindre les résultats attendus.

Plan ministériel (Departmental Plan)
Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorités (priorities)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015, c'est-à-dire : la croissance de la classe moyenne ; un gouvernement ouvert et transparent ; un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle (Core Responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une Responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultats (results)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

résultat stratégique (Strategic Outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

i. **Lettre de mandat ministériel**, http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat
ii. **Budget principal des dépenses de 2017-2018**, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp
iii. *Lois ur Services partagés Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/S-8.9/
iv. **Décret**, http://www.pco-bcp.gc.ca/oic-ddc.asp?lang=eng&page=secretariats
v. **InfoBase du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada**, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start
vi. **Rapport sur les dépenses fiscales fédérales**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp